

Marfilda Sandoval Hormazabal

Departamento de Gestión Organizacional
Universidad Tecnológica Metropolitana
msandova@utem.cl

Oscar Mercado Muñoz

Departamento de Gestión Organizacional
Universidad Tecnológica Metropolitana
omercado@utem.cl

Camila Becerra

Programa de Sustentabilidad
Universidad Tecnológica Metropolitana
camila.becerra@utem.cl

DIAGNÓSTICO DE SUSTENTABILIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DEL LITORAL DE LOS POETAS

RESUMEN

Este artículo describe los resultados obtenidos de un diagnóstico aplicado a los alojamientos turísticos del Litoral de los Poetas (Algarrobo a Santo Domingo) en relación a sus posibilidades de implementar el Sello de Sustentabilidad Turística en sus emprendimientos. El trabajo de investigación consistió en la aplicación de las encuestas elaboradas por SERNATUR, para lo cual se visitó en terreno a 20 empresas de alojamiento turístico del citado litoral, en noviembre de 2013.

La investigación apuntó a descubrir aquellos aspectos del Sello de Sustentabilidad que las empresas han desarrollado actualmente y aquellos en los cuales existen dificultades importantes para alcanzar la certificación.

Los resultados obtenidos en la investigación muestran un panorama desfavorable frente a la obtención de la Certificación del Sello de Sustentabilidad Turística (S), considerando que existen brechas importantes en la mayoría de los aspectos evaluados.

Palabras clave: **sustentabilidad turística, brecha, encuesta, certificación.**

ABSTRACT

This article describes the results obtained from a diagnosis applied to tourist accommodations in the Coastlines of Poets (from Algarrobo to Santo Domingo) in relation to their possibilities to implement the Seal of Tourism Sustainability in their endeavors. The research consisted in the implementation of the surveys carried out by SERNATUR, for which we visited 20 companies of tourist accommodation in that coastline by november 2013.

The research pointed to discover those aspects of the Seal of Sustainability that companies have developed at the present and those in which there are important gaps to achieve certification.

The results obtained in the research show an unfavorable landscape opposite to the obtaining of the Seal of Sustainability (S), considering that there exist important gaps in the majority of the evaluated aspects.

Keywords: tourism sustainability, gap, survey, certification.

INTRODUCCIÓN

La Sustentabilidad Turística es un factor clave de competitividad, atiende a las necesidades de los turistas actuales, así como también de los destinos receptores, que claramente ha ido tomando considerable importancia en los últimos tiempos; de la mano del mayor interés de la temática ambiental en la sociedad toda, se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, pudiendo satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Asociar el desarrollo del turismo sustentable, junto al fortalecimiento de los emprendimientos ligados al sector, se ha convertido en uno de los seis pilares de la Estrategia Nacional de Turismo.

En este contexto, recientemente el Servicio Nacional de Turismo ha lanzado el Sello de Sustentabilidad Turística, que, acorde a lo planteado en su web (<http://www.chilesustentable.travel/>), tiene como objetivos:

- a) Reconocer los esfuerzos de servicios de alojamiento turístico que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad.
- b) Diferenciar estas empresas frente a sus competidores.
- c) Garantizar a los visitantes, principalmente extranjeros, el compromiso de cada empresa con la sustentabilidad.

Este esfuerzo público privado se orienta considerando los grandes lineamientos que hoy han tomado mucha fuerza en el turismo mundial.

MARCO CONCEPTUAL

SELLO DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

El Sello de Sustentabilidad Turística es un instrumento que aborda los tres pilares en que se divide el desarrollo sustentable: el económico, el social y el ambiental.

En su pilar económico exige que el establecimiento cumpla con los siguientes aspectos:

- *Viabilidad económica*, relacionada con la planificación del negocio a largo plazo.
- *Prosperidad local*, enfocada a que el negocio genere beneficios a la localidad.
- *Calidad del empleo*, en cuanto a salario justo y condiciones laborales.
- *Equidad social*, relacionado con dar oportunidades a los más necesitados.
- *Satisfacción del visitante*, enfocado a que se viva una experiencia segura y grata.

En el pilar social, la empresa debe abordar:

- *Protección del patrimonio local*.
- *Oferta cultural*, para valorar la cultura local.
- *Bienestar de la comunidad* en lo referente a calidad de vida y protección ambiental.
- *Integración al desarrollo local* en su cadena de producción.

Finalmente, el pilar ambiental considera que la empresa tome medidas respecto de:

- *Gestión del agua y Gestión de la energía* incorporando tecnologías ad hoc.

- *Reducción de la contaminación* mediante segregación en origen.

- *Medición de su Huella de carbono*.

- *Conservación de la biodiversidad*.

MATERIALES Y MÉTODOS

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para lograr el cumplimiento del objetivo, se utilizan como herramientas de evaluación las encuestas elaboradas por SERNATUR, distinguiendo la aplicación de ellas según el tamaño de la empresa; para microempresas se realizan 50 preguntas, y para el caso de pequeñas, medianas y pequeñas empresas, se evalúan 60 de ellas.

A continuación se detallan las actividades que se desarrollaron durante el periodo de trabajo.

TRABAJO PREVIO:

Coordinación del estudio y afinamiento de instrumento a aplicar, mediante reuniones con Gerente PTI Turismo Litoral de los Poetas.

Identificación de los establecimientos que estarán sujetos a evaluación.

Definición del equipo de trabajo

Capacitación de los encuestadores sobre los criterios y métodos de verificación de los requisitos establecidos por SERNATUR.

Realización de una exposición a los empresarios de los establecimientos de alojamiento turístico con el fin de de entregar el contexto y las directrices a tratar durante el periodo de evaluación.

TRABAJO PRESENCIAL:

Presentación de objetivos y participantes.

Coordinación y planificación del desarrollo de la metodología en terreno con empresarios asociados a dicho estudio.

Realización de la encuesta en terreno en las dependencias de cada establecimiento, ocurridas desde el 19 al 22 de Noviembre 2013.

Puesta en común de las ideas aportadas por cada grupo y debate sobre la logística en la búsqueda de un consenso con el fin de mejorar cada día la intervención.

Procedimientos e Instrumentos

El trabajo de investigación se basó en una encuesta que elaboró SERNATUR, esta se encuentra en el link que se muestra más abajo y dispone de dos tipos según tamaño de empresa asociado a los costos.

<http://www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/>

RESULTADOS

La información que se presenta a continuación muestra los resultados que arrojó el estudio en cuanto al levantamiento de información sobre el estado de las 20 empresas de establecimientos de alojamiento turístico ubicadas en la Provincia de San Antonio. Esto se realiza mediante un desglose en función de los requisitos evaluados, ya que cuando se trata de pequeñas, medianas o grandes empresas las preguntas son distintas, como se indicó anteriormente. Para el primer caso, se identificaron 4 y las 16 restantes representan a Microempresas.

ITEM I “IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO”

En esta etapa se recopila la información de los establecimientos de alojamiento turístico de las 20 empresas que se encuentran en el marco del estudio, se recogen los datos de encuestado, ubicación y datos generales para lograr identificar cada uno de ellos. En la siguiente lista se muestra el universo que participó en el estudio.

Nº	NOMBRE ESTABLECIMIENTOS	DIRECCIÓN - COMUNA	NOMBRE ENCUESTADO - CARGO	CORREO ELECTRÓNICO - FONOS
1	HOTEL MEDIO MUNDO	CARLOS ALESSANDRI 1579. ALGARROBO	JOANNA JORY. ADMINISTRADOR	info@mediomundo.cl (035) 2481772
2	CABAÑAS MARÍA ELENA	AVENIDA CAMINO A CASABLANCA 990. ALGARROBO	CLAUDIA CABELLO. ADMINISTRADOR	mocontr@gmail.com (09) 97464413
3	HOSTAL LAS TINAJAS	AVENIDA CARLOS ALESSANDRI 787. ALGARROBO	FABIOLA DÍAZ. ADMINISTRADOR	famadibe@gmail.com (09) 74786412
4	CABAÑAS VISTA HERMOSA	SOTAVENTO 627. ALGARROBO	CARLINA CATALÁN. ADMINISTRADOR	www.cabanasalgarrobo.com (09) 83594479
5	HOTEL SUNSET	COSTANERA NORTE 163. EL QUISCO	GEORGE PAPAS. DUEÑO	sunset.hotel@hotmail.com (035) 2474845
6	CABAÑAS SANTA BÁRBARA	BELLO HORIZONTE 128 - 141. EL QUISCO	ISABEL PERICÓ	Arriendo.santabarbara@gmail.com (09) 95424699
7	CABAÑAS LAS PLÉYADES	SRA. MAGDALENA PERALTA 298. EL QUISCO	RUBÉN GARCÍA. ADMINISTRADOR	rinconlaspleyades@hotmail.com (09) 91045374
8	CABAÑAS LA PORTADA	AVENIDA LA PORTADA 201. EL QUISCO	CLAUDIA CASTILLO. DUEÑO	c_laportada@hotmail.com (09) 5378503.
9	CABAÑAS EL FARO	MAGDALENA PERALTA 226. EL QUISCO	ROSA CONTRERAS. DUEÑO	rosamaria@cabañaselfaro.cl (09) 98491959
10	ENTRE MARES	JÚPITER 328. EL QUISCO	GLORIA CABRERA. DUEÑO	gloria@entremares.cl (09) 85106975
11	HOSTAL SEVERINO ROTELLI	ISIDORO DUBOMAI 2083. EL QUISCO	JOSÉ SEVERINO. ADMINISTRADOR	Fase.verino@gmail.com (09) 95040569
12	CABAÑAS PARAÍSO II	AVENIDA CARLOS ALESSANDRI 787. EL QUISCO	JUAN PARRA. DUEÑO	jparra1953@hotmail.com (09) 85963615
13	CABAÑAS DICKENS	DR. CARLOS MONCKEBERG 171. EL TABO	NANCY GONZÁLEZ. DUEÑO	nagobaq@gmail.com (09) 94903313
14	CABAÑAS EL CALEUCHE	JOSÉ FRANCISCO 305. EL TABO	MACARENA VÁSQUEZ. RECEPCIONISTA	contacto@turismoelcaleuche.cl (09) 98423959
15	CABAÑAS PIRIANAPOLIS	AVDA. EL MAR 52-A. EL TABO	ENRIQUE PIZARRO. ADMINISTRADOR	cabanaspiriapoliseltabo@gmail.com (09) 50 788516
16	CABAÑAS ENTRE DUNAS	LAS GAVIOTAS 054. EL TABO	VERÓNICA MONTENEGRO. DUEÑO	vmontenegrorondal@hotmail.com (09) 92226580
17	GRAN HOTEL CENTRAL	BOMBERO MOLINA 161. SAN ANTONIO	MARIELA GACITÚA. ADMINISTRADOR	granhotelcentral@gmail.com (035) 2212026
18	HOTEL PUERTO MAYOR	21 DE MAYO 758. SAN ANTONIO	GLORIA HERRERA. ADMINISTRADOR	gherrera@hotelpuertomayor.cl (035) 2213211
19	HOSTERÍA MARY NEY	PEDRO MONTT 172-174. SAN ANTONIO	ELIZABETH PORTILLA. ADMINISTRADOR	vea18_@hotmail.com (09) 84091487
20	HOTEL ALHAMBRA	AVENIDA PROVIDENCIA 80. LLO-LLEO	JOSÉ CÉSPEDES. ADMINISTRADOR	contacto@alhambrahotel.cl (035) 2284454

Fuente: Elaboración Propia, diciembre 2013.

ITEM II “ASPECTOS ECONÓMICOS”

VIABILIDAD ECONÓMICA

Requisito 2.1: el establecimiento cuenta con Plan de Negocios.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
EN DESARROLLO	1
SÍ	1
NO	15
SI PERO NO REGISTRA EVIDENCIA	3

El 75% de los establecimientos encuestados comentan no haber elaborado un plan de negocios. El 15% de los establecimientos dan fe de cumplir el requisito, pero no se logró ver registro de lo señalado. El 5 % expresa que posee el documento y el otro 5% restante dice que se encuentra en elaboración.

Requisito: 2.2: el establecimiento cuenta con material promocional con la información completa y verificable acerca de sus servicios, evitando el uso de términos que por su ambigüedad puedan inducir a expectativas por sobre los servicios que realmente presta el establecimiento. Esto incluye términos de sustentabilidad.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
CUMPLE PARCIALMENTE	18
NO	1
NO DISPONE PARA REVISIÓN	1

De un universo de 20 empresas, el 90% cuenta con material e información verídica de sus servicios, pero no incluye términos de sustentabilidad. El 5% señala que no cuenta con acciones que den cumplimiento al requisito y el otro 5% expresa que posee el documento, pero no se encuentra físicamente.

POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO

Requisito 3.1: el establecimiento adquiere al menos el 10% de sus insumos productores de origen local (sujeto a existencia de producción local).

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
SÍ PERO SIN REGISTRO	18
NO	2

El 95% de los establecimientos encuestados expresa que adquieren al menos el 10% de sus insumos en comercios locales, pero no se encuentran medios que permitan verificar el requisito. El 5% restante declara explícitamente que no cumple con el requisito.

Requisito 3.2: el establecimiento ha desarrollado iniciativas y provee información a sus clientes para estimularlos a comprar productos locales.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
BRINDAN RECOMENDACIÓN	16
NO	4

El 80% de los encuestados expresa que realiza este tipo de actividades, pero no tienen los medios para comprobarlo. El 20% comenta que no cumple con el requisito.

Requisito 3.3: el establecimiento ha desarrollado iniciativas para apoyar a micro y pequeñas empresas productoras locales para elaborar y vender productos que promueven y/o rescatan el patrimonio ambiental, cultural e histórico (Incluyendo alimento y bebidas, productos agrícolas, artesanías y otros) (GMP)¹.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	2
SÍ	2

De las cuatro empresas encuestadas, la mitad reconoce haber realizado iniciativas de este tipo. La otra mitad expresa no haber desarrollado actividades que den cumplimiento al requisito.

Requisito 3.4: el establecimiento adquiere sus insumos y servicios siguiendo las prácticas del comercio justo.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	6
SÍ	14

El 70% de los encuestados señala realizar prácticas en torno a las establecidas por el comercio justo. El otro 30% expresa no realizar ningún tipo de actividades relacionadas.

PROSPERIDAD LOCAL

Requisito 4.1: el establecimiento ha contratado en condiciones de igualdad a minorías locales y/o mujeres. Y al menos el 50% del personal es de origen local.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	1
N/A	6
CUMPLE PARCIALMENTE EL REQUISITO	2
SÍ	11

El 55 % de los establecimientos encuestados comenta que cumple el requisito en cuanto a la igualdad de contratados y señala que al menos 50% del personal es de origen local. El 30% señala que no posee contratados en sus funciones (dueños o familiares son trabajadores). El 10% señala que cumple parcialmente el requisito y el 5% expresa que posee contratados pero no cumple con el requisito. (Otra región y/o provincia).

¹ GMP se refiere a que el requisito es de cumplimiento exclusivo para las grandes, medianas y pequeñas empresas. Para micro empresa de realizan 50 preguntas y para las demás son 60.

Requisito 4.2: el establecimiento ha contratado en condiciones de igualdad y en puestos directivos, a residentes locales, miembros de minorías locales y/o mujeres, entregando capacitación cuando corresponde.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	5
N/A	5
CUMPLE PARCIALMENTE	2
SI PERO CON RESPALDO	1
SÍ	7

De los resultados que se muestran en el gráfico, se observa que el 35% de las empresas cumple con el requisito en su totalidad, el 25% señala que no cumple, el otro 25% aporta que no posee contratados para cumplir el requisito. El 10 % señala que cumple el requisito parcialmente y finalmente el 5% expresa que cumple el requisito, pero no posee respaldo de la información entregada.

EMPLEO DE CALIDAD

Requisito 5.1: al menos el 50% del personal contratado (excluyendo al personal a honorarios) del establecimiento ha pasado por al menos una instancia de capacitación en los últimos 24 meses para reforzar sus habilidades y competencias en prácticas ambientales. (GMP)

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	2
SI, PERO SIN RESPALDO	1
SÍ	1

El 50% del universo señala que no ha realizado capacitaciones a sus empleados en los últimos 24 meses, el 25% comenta que si cumple el requisito y el 25% restante cumple el requisito pero no posee evidencia física.

Requisito 5.2: al menos el 50% del personal contratado (excluyendo al personal a honorarios) ha pasado al menos una instancia de capacitación en los últimos 24 meses para reforzar sus habilidad y competencias en al ámbito socio-cultural. (GMP).

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	2
SI, PERO SIN RESPALDO	1
SÍ	1

La mitad de los encuestados (4) comenta haber cumplido el requisito, pero no posee evidencia física que lo respalde y la otra mitad señala no cumplir con las especificaciones del requisito.

Requisito 5.3: al menos el 50% del personal contratado (excluyendo al personal a honorarios) ha pasado como mínimo una instancia de capacitación en los últimos 24 meses para reforzar sus habilidad y competencias en el ámbito económico y/o de calidad de los servicios ofrecidos.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	8
N/A	5
SI, PERO SIN REGISTRO	3
SÍ	4

El 40% de las empresas encuestadas no cumple con el requisito, el 25% señala que no posee personal contratado para cumplir el requisito, el 20% comenta que sí realiza acciones que cumplen con el requisito y el 15% señala que cumple, pero no posee respaldo.

Requisito 5.4: al menos el 90% del personal está capacitado en materia de higiene y prevención de riesgos y sabe cómo actuar en situaciones de emergencia, terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a sus clientes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	4
N/A	5
SIN RESPALDO	6
SÍ	5

El 30% de la población encuestada comenta que cumple el requisito, pero no posee evidencia física que lo verifique, el 25% señala que sí cumple en requisito y posee documentos que lo comprueban; el otro 25% señala que no posee personal contratado para cumplir con el requisito y el 20% restante no cumple con las condiciones.

Requisito 5.5: al menos el 90% del personal será capacitado para poder reconocer situaciones donde exista explotación a los seres humanos en cualquiera de sus formas (especialmente la sexual, y cuando afecta a niños), incluyendo el adecuado manejo de estas, cuando se presenten en el ejercicio de sus labores.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	12
N/A	4
SÍ	4

El 60% del universo no cumple con las condiciones del requisito, el 20% señala que si lo cumple y el otro 20% no posee contratados para realizar las capacitaciones.

Requisito 5.6: el monto mínimo de remuneración ofrecido por el establecimiento es igual o superior al salario mínimo vigente.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
N/A	5
SÍ	15

El 75% de los establecimientos encuestados expresa que el monto ofrecido a sus trabajadores supera o iguala al monto mínimo vigente. El otro 25% dice que no posee contratados que reciban remuneraciones.

SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

Requisito 6.1: el establecimiento cuenta con un sistema de evaluación periódica de la satisfacción del cliente, que incluye los aspectos de la calidad y sustentabilidad y un registro de sugerencias y reclamos que se aplica en forma permanente para incorporar mejoras en sus productos y servicios.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	14
SÍ	6

El 70% señala que no cuenta con un sistema de evaluación de la satisfacción del cliente y el 30% señala que sí cumple con lo establecido.

Requisito 6.2: el establecimiento cuenta con el sello SERNATUR, vigente al año de postulación.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	19
SÍ	1

El 95% de los encuestados no cuenta con Sello SERNATUR vigente, el 5% sí cumple el requisito.

Requisito 6.3: el establecimiento cuenta con alguna certificación nacional o internacional de sustentabilidad, no reconocida por el GSTC o alguna certificación como ISO u otras vigentes al momento de postulación.

De las 20 empresas encuestadas, ninguna de ellas cuenta con alguna certificación nacional o internacional de sustentabilidad.

ITEM III “ASPECTOS SOCIO-CULTURALES”

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL

Requisito 7.1: el establecimiento aporta financiamiento u horas profesionales para iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en ámbitos como educación, capacitación, salud, saneamiento ambiental u otras que favorezcan a un grupo identificado de personas de la comunidad o localidad en la cual está instalado el establecimiento. (GMP)

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	2
SÍ	2

De los cuatro encuestados en este requisito, el 50% señala que no cumple con el requisito y el otro 50% señala que sí lo cumple.

Requisito 7.2: el establecimiento organiza y/o apoya la realización en sus propias instalaciones de eventos, exposiciones y otras actividades destinadas a valorar en la cultura local y/o de sus pueblos originarios.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	15
SÍ	5

El 5% de los encuestados señala que sí realiza este tipo de actividades, el 75% de ellos expresa que no cumple el requisito.

BIENESTAR DE LA COMUNIDAD

Requisito 8.1: la planificación, diseño o construcción, restauración (si aplica), operación y actividades del establecimiento (incluidas las actividades que se organizan para los turistas), se desarrollan teniendo en cuenta prácticas sustentables, respetan la legislación vigente de uso de suelos y de áreas protegidas, proveen acceso a personas con necesidades especiales y no coloca en peligro:

- El acceso a la vivienda para las comunidades aledañas
- La producción, consumo o transporte de alimentos y agua de las comunidades aledañas
- El suministro de energía de las comunidades aledañas
- El suministro de agua de las comunidades aledañas
- Los servicios básicos de salud o la infraestructura sanitaria de las comunidades aledañas
- El acceso a los recursos básicos para la subsistencia de la comunidad, incluyendo los recursos acuáticos
- El acceso a sitios patrimoniales, culturales o espirituales
- Los derechos de usos de vías de acceso y el transporte de las comunidades residentes
- El entorno natural y el patrimonio cultural aledaño al establecimiento

El cumplimiento del requisito en todas las empresas ocurrió de igual forma, es decir, el 100 % cumple parcialmente el requisito, y señala el cumplimiento pero no comprueba la veracidad.

Requisito 8.2: el establecimiento respeta los derechos de propiedad de tierras y aguas y ha adquirido sus terrenos en forma legal y considerando los derechos de la comunidad local o indígena, sin haber generado re-aseguramiento o desplazamiento involuntario de estas.

El 100% de los encuestados señala cumplir el requisito, pero no posee documento que acredite su respuesta.

Requisito 8.3: el establecimiento exhibe productos históricos y/o arqueológicos locales o nacionales cumpliendo con la legislación nacional (como la Ley 17.288) o internacional.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
CUMPLE PARCIALMENTE	2
NO	18

El 90% de los encuestados expresa que no exhibe productos históricos y/o arqueológicos, el 10% restante cumple parcialmente; es decir, posee productos históricos pero no en el marco de la ley.

Requisito 8.4: el establecimiento respeta los derechos de propiedad de las comunidades locales.

El 100% de los encuestados señala que cumple con el requisito, pero que no posee documentos que lo comprueben.

DESARROLLO DE OFERTAS CON ELEMENTOS CULTURALES

Requisito 9.1: el establecimiento provee información a sus clientes sobre las características sociales y el patrimonio cultural tangible e intangible de su entorno.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	5
SI, PERO SIN RESPALDO	2
SÍ	13

El 65% de los establecimientos señala que sí brinda la información que solicita el requisito; el 25% señala que lo realiza, pero no posee información para comprobarlo, y el 10% restante expresa que no cumple con el requisito.

Requisito 9.2: el establecimiento emplea técnicas y/o materiales locales y/o de origen indígena en el diseño y/o construcción de sus instalaciones.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	18
SÍ	2

El 90% expresa que no emplea técnicas y/o materiales locales y/o de origen indígena en el diseño y/o construcción de sus instalaciones. El 10% restante sí.

Requisito 9.3: el establecimiento ha incorporado elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural local en aspectos como: diseño, decoración, operaciones gastronómicas o en lugares de venta, cuando corresponda.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	13
SÍ	7

El 65% del universo encuestado comenta que no cumple con el requisito y el otro 35% señala que sí ha incorporado esas actividades en su establecimiento.

PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO SOCIO-CULTURAL

Requisito 10.1: el establecimiento difunde el “Código de Conducta de Turista Responsable” elaborado por el SERNATUR, disponible en forma visible y permanente para sus clientes.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	16
SÍ	4

El 80% del universo declara que no difunde el Código del Turista Responsable y el 20% restante expresa que sí cumple con el requisito.

Requisito 10.2: el establecimiento ha desarrollado iniciativas propias y/o participa activamente en iniciativas de protección, restauración y/o conservación del patrimonio cultural tangible e intangible.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	18
SÍ	2

El 90% de los encuestados declara no desarrollar iniciativas propias y/o participar en ese tipo de actividades; el 10% restante señala sí cumplir con el requisito.

ITEM IV “ASPECTOS AMBIENTALES”

GESTIÓN DEL AGUA

Requisito 11.1: el establecimiento cuenta con un Plan Anual de Gestión del Agua, que podrá basarse en La Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión del Agua (GMP).

El 100% de los encuestados (4), señala que no posee un Plan Anual de Gestión del Agua.

Requisito 11.2: el establecimiento cuenta con un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo de agua total y por pernoctación (huésped por noche) para cada una de las fuentes de agua utilizada por el establecimiento (aguas superficiales, de pozo y/o de empresa de servicios).

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	19
CUMPLE PAR.	1

El 95% señala que no cumple con el requisito y el 5% señala que lo cumple, pero parcialmente.

Requisito 11.3: en caso de que el establecimiento use otras fuentes de captación distintas a las provistas por empresas de servicios sanitarios, garantizar que el uso de estas es sustentable y no afecta la viabilidad de sus fuentes.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	5
N/A	14
CUMPLE PARCIALMENTE	1

El 70% señala que no puede cumplir el requisito ya que este no es aplicable a su establecimiento (no utilizan otras fuentes de captación); el 25% señala que no cumple con el requisito, ya que posee fuentes de captación pero no garantiza un uso sustentable y que no afecte a las fuentes; el 5% restante cumple el requisito parcialmente.

Requisito 11.4: el establecimiento cuenta con aparatos o dispositivos para el uso eficiente del agua.

- Al menos el 60% de las duchas instaladas en los baños consume menos de 9 l/mín., y/o.
- Al menos el 60% de las llaves (grifería) instaladas en los baños consume menos de 9 l/mín., y/o.
- Al menos el 60% de los inodoros instalados en los baños consume menos de 6 litros por descarga.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	15
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	4
CUMPLE PARCIALMENTE	1

El 75% de los encuestados no aplica estas medidas, el 20% de los establecimientos aplica medidas pero debe incorporar aún más; el 5% sí cumple con el requisito.

Requisito 11.5: el establecimiento aplica medidas efectivas para reducir el consumo de agua en la lavandería.

Debe incluir al menos:

- Utilización de lavadores eficientes.
- Operación de lavadoras con carga completa.
- Programa de cambio de toallas y cambio de ropa de cama en las habitaciones.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	4
N/A	3
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	13

Requisito 11.6: el establecimiento aplica medidas efectivas para reducir el consumo de agua de piscina (manejo correcto del retrolavado, uso de filtros o prefiltros de bajo consumo de agua de retrolavado, uso de cubiertas para reducir la evaporación y el ingreso de materias contaminantes, etc.).

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	2
N/A	16
CUMPLE PARCIALMENTE	1
SÍ	1

El 80% de los encuestados declara que no posee piscina en sus instalaciones; el 10% señala que no cumple el requisito; el 5% que cumple parcialmente el requisito y el 5% restante comenta que sí cumple con el requisito.

Requisito 11.7: el establecimiento recoleta aguas pluviales (aguas lluvias) y las utiliza en aplicaciones apropiadas que permitan el aprovechamiento del recurso sin afectar negativamente a huéspedes ni personal (uso de agua pluvial para riego, lavanderías, lavado de autos, etc.) y/o trata sus aguas servidas de manera efectiva y son liberadas sin causar efectos negativos para la comunidad ni el medio ambiente.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	17
SI	3

El 85% del universo de encuestados señala que no recoleta aguas pluviales y el 15% restante comenta que si cumple con el requisito.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Requisito 12.1: el establecimiento cuenta con un Plan de Gestión de la Energía. (GMP)

El 100% de los encuestados (4) declara no tener un Plan de Gestión de la Energía

Requisito 12.2: el establecimiento tiene un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo total y por pernoctación (huésped/noche) de cada fuente de energía que utiliza (energía eléctrica, gas natural, GLP, leña, petróleo, etc).

El 90% señala que no posee sistema de monitoreo de energía. El 10% restante señala que cumple parcialmente el requisito.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	18
CUMPLE PARCIALMENTE	2

Requisito: 12.3: más del 80% de las lámparas (ampolletas, bombillas, focos, tubos u otras) utilizadas en las instalaciones son eficientes (lámparas fluorescentes compactadas, tubos fluorescentes, Led's, lámparas de vapor de sodio).

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	3
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	1
SÍ	6

El 55 % de los encuestados señala que aplica este tipo de medidas, pero no todas las que se señalan en el requisito. El 30% comenta que sí cumple con el requisito y el 15% que no cumple.

Requisito 12.4: Los edificios del establecimiento son adecuados al clima local y cuentan con los elementos necesarios para reducir el consumo energético de los sistemas de climatización.

Cualquier sistema referido (aislación, ventana de termopanel, ventilación natural y ventanas protegidas de las radiaciones solares durante los meses de calor u otros), debe tener una cobertura del, al menos, 90% de las instalaciones.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	8
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	12

El 60% de los encuestados señala que aplica medidas, pero se deben incorporar más para el cumplimiento del requisito; y el 40% comenta que no cumple con el requerimiento.

Requisito 12.5: el establecimiento cuenta con dispositivos que permiten reducir el gasto energético de las luminarias, equipos de calefacción y/o aire acondicionado en habitaciones de huéspedes, áreas públicas o de trabajo (interruptores de tarjeta, sistemas basados en sensores de puerta y de ocupación o sensores de movimiento).

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	14
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	5
SÍ	1

El 70% de los establecimientos señala que no cumple con el requisito; el 25% comenta que aplica medidas, pero no son suficientes para el cumplimiento del requisito; el 5% señala que sí cumple el requisito.

Requisito 12.6: el establecimiento aprovecha fuentes de energía renovable para abastecer parte de la cantidad total de energía que utiliza en sus instalaciones (sólo se considerarán aquellas generaciones que sean incorporadas a la red de uso de las instalaciones). Estas fuentes incluyen energía solar térmica, fotovoltaica, hidroeléctrica, eólica, geotérmica o aquella generada a partir de Biogás, leña seca (considerando solo aquella certificada) o residuos agrícolas y forestales.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	19
SÍ	1

El 95% de los establecimientos señala que no aprovecha fuentes de energías renovables y el 5% restante comenta que sí lo realiza.

Requisito 12.7: el establecimiento ha realizado una auditoria energética de sus instalaciones en los últimos 5 años. (GMP)

El 100% de los establecimientos (4) señala que no cumplen con el requisito.

REDUCCIÓN DE CONTAMINACIÓN

Requisito 13.1: el establecimiento cuenta con un plan de residuos que incluye: una política de abastecimiento que favorezca la compra de materiales de construcción, equipos, bienes de consumo desechables, alimentos y bebidas ecológicamente sustentables (materiales de construcción reciclados, equipos de mayor eficiencia, envases retornables, productos a granel, etc.) (GMP).

El 100% de los establecimientos (4) señala que no cumple con el requisito.

Requisito 13.2: el establecimiento tiene un sistema efectivo de monitoreo que permite medir o estimar el peso volumen de residuos sólidos que desecha; determinar, por lo menos mensualmente, la cantidad total y por pernociación (huésped/noche) de desechos sólidos que genera.

El 100% de los encuestados no cumplen con el requisito.

Requisito 13.3: el establecimiento dispone de forma adecuada los residuos sólidos que genera para no afectar negativamente el entorno y las poblaciones aledañas. Para el sector de acopio de residuos se debe contar con:

- Señaléticas de identificación de contenedores de residuos.
- Suelo impermeable y lavable.
- Desagüe conectado al alcantarillado.
- Pendiente adecuada.
- Contenedores herméticos con tapa y fáciles de lavar.

- Un contenedor para residuo orgánico con la finalidad de evitar un potencial foto de infección.
- El recinto de acopio de residuos no debe tener conexión directa con la cocina o zonas de elaboración de alimentos.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	7
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	13

El 65% comenta que aplica medidas, pero no da cumplimiento al requisito; el 35% restante señala que no lo cumple.

Requisito 13.4: el establecimiento cuenta con un sistema de reciclaje que permite recuperar y valorizar los principales desechos generados por sus operaciones (envases de vidrio, botellas plásticas, tétrapac, metales, papel, cartón, aceite quemado de cocina, etc.) y/o un sistema de valorización de desechos orgánicos (compostaje, vermicompostaje, alimentos para animales, etc.). Se excluyen de este requisito los materiales que no pueden ser reciclados en o cerca de la localidad donde está ubicado el establecimiento.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	17
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	1
SÍ	2

El 85% de los encuestados no cumple con el requisito; el 10% expone que cumple el requisito y el 5% restante aplica medidas, pero no da cumplimiento al requisito.

Requisito 13.5: el establecimiento cuenta con un registro de compra y uso de bienes de consumo desechables, y aplica medidas efectivas para reducir el uso de dichos bienes.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	16
CUMPLE PARCIALMENTE	4

El 80% de los encuestados comenta que no cumple con el requisito, el 20% restante señala que cumple parcialmente el requisito.

Requisito 13.6: el establecimiento aplica medidas que permiten minimizar el uso de pesticidas, pinturas, desinfectantes, insumos de limpieza y otros productos que, por su composición o naturaleza, son considerados sustancias peligrosas. Una de estas medidas de minimización consiste en sustituir las sustancias peligrosas por productos inocuos o menos peligrosos.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	7
APLICA MEDIDAS, PERO DEBE INCORPORAR AÚN MÁS	11
SÍ	2

El 55% de los establecimientos señala que aplica medidas, pero éstas no son suficientes para cumplir con el requisito. El 35% señala que no aplica ninguna medida y el 10% restante señala que sí cumple con lo solicitado.

Requisito 13.7: la operación del establecimiento no contribuye a la contaminación por ruido, luz, escorrentías, erosión, compuestos dañinos para la capa de ozono y otros contaminantes del aire, suelo y aguas.

El 100% de las empresas asume que contribuye a la contaminación, pero no posee evidencia de aquello.

HUELLA DE CARBONO

Requisito 14.1: el establecimiento ha medido su Huella de Carbono anual al menos una vez en los últimos 4 años, calculando las emisiones de gases de efecto invernadero de todas fuentes controladas por él (GMP).

El 100% de los encuestados no cumplen las condiciones.

Requisito 14.2: el establecimiento implementa medidas para compensar sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GMP).

Los cuatro establecimientos encuestados respondieron que no cumplen el requisito.

Requisito 14.3: el establecimiento motiva a sus clientes, personal y/o proveedores a reducir las emisiones de GEI relacionadas con el transporte.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	18
CUMPLE PARCIALMENTE	2

El 90% de los encuestados no motiva a sus clientes a reducir los GEI, el 10% restante señala que sí.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Requisito 15.1: el establecimiento usa de forma efectiva material de difusión sobre las iniciativas de conservación de la biodiversidad que existen en la zona y material de educación para que el personal y los clientes sepan lo que pueden hacer para contribuir a la conservación de la biodiversidad.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	15
CUMPLE PARCIALMENTE	5

El 75% de los encuestados señala que usa material de difusión sobre iniciativas de conservación de la biodiversidad dirigido al personal y a los clientes. El 25% no cumple el requisito.

Requisito 15.2: si el establecimiento extrae especies silvestres de su medio natural para fines de consumo, exposición, venta o comercialización nacional o internacional, lo hace solamente en el marco de una actividad regulada que garantiza un uso sostenible de las mismas, cumpliendo con las leyes vigentes (como la ley 20.283).

De las 20 empresas encuestadas, 100% no aplica el requisito.

Requisito 15.3: el establecimiento no mantiene en cautividad a especies silvestres, salvo en actividades adecuadamente reguladas y que cumplen con las leyes vigentes (como la ley 20.380). Sólo las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados pueden mantener en cautividad especies silvestres y ocuparse de ellas.

De las 20 empresas encuestadas, el 100% no mantiene especies silvestres en cautividad.

Requisito 15.4: el establecimiento utiliza mayoritariamente especies autóctonas para fines paisajísticos, ornamentación y gestión ambiental y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	18
CUMPLE PARCIALMENTE	1
SI	1

El 90% de los encuestados no posee especies autóctonas en sus dependencias; el 5% señala que sí y el 5% restante no cumple con el requisito (posee especies autóctonas pero no adopta medidas de control).

Requisito 15.5: todas las especies de flora autóctona presentes en las áreas verdes del establecimiento están identificadas con letreros, señaléticas o similar.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	5
N/A	15

El 75% de los encuestados señala que no posee especies autóctonas y el 25% indica que no cumple con el requisito.

Requisito 15.6: el establecimiento apoya y contribuye con iniciativas de conservación de la biodiversidad, incluyendo áreas protegidas y áreas de alto valor para la biodiversidad.

ESTADO DEL REQUISITO	TOTAL EMPRESAS
NO	13
SÍ	7

El 65% de las empresas encuestadas señala que no cumple con el requisito; el 35% señala que sí.

Requisito 15.7: la operación del establecimiento no afecta significativamente (de forma negativa) al ecosistema en el que está inserto.

De las 20 empresas encuestadas, el 100% asume que no afecta de manera negativa al ecosistema.

Requisito 15.8: si la operación del establecimiento afecta significativamente (de forma negativa) al ecosistema en el que está inserto, la empresa implementa un plan para mitigar, reparar o compensar dichos efectos.

Si en el requisito 15.7 obtuvo un punto, entonces este requisito no aplica. Ninguna respuesta a este requisito aplica.

De las 20 empresas encuestadas, el 100% asume que no afecta de manera negativa al ecosistema.

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El estudio realizado deja en evidencia grandes carencias en los establecimientos de alojamiento de cara a alcanzar el Sello de Sustentabilidad Turística.

En lo referente al aspecto económico, se evidencia la ausencia de planes de negocios en el 75% de los establecimientos, lo que contrasta con la existencia de material publicitario en el 90% de los casos, pero sin abordar materias de sustentabilidad.

Se aprecia un buen cumplimiento en lo referente a compras locales, ya que El 95% de los establecimientos encuestados expresa que adquiere al menos el 10% de sus insumos en establecimientos locales. Igualmente es favorable que el 80% estimula a sus clientes para comprar productos locales.

El 55 % de los establecimientos encuestados comenta que cumple el requisito en cuanto a la igualdad de contratados de minorías locales y mujeres y señala que al menos 50% del personal es de origen local.

En cuanto a exigencias como formalidad de contrato, capacitación del personal y relacionados, se observa un cumplimiento cercano al 50%. Destaca negativamente que sólo el 30% de los encuestados mantiene un sistema de evaluación de su desempeño por parte de los clientes.

En los aspectos socioculturales no se aprecia un panorama alentador; en general no existe colaboración con la comunidad, no se emplean materiales locales, no difunden el Código de Conducta del Turista Responsable”, entre otros.

En los aspectos ambientales, destacan negativamente aquellos relacionados con el uso del agua; en la mayoría de los requisitos cerca del 75% de los encuestados, en promedio, no cumple. En los aspectos relacionados con el uso de la energía, el panorama es muy similar: ni en agua ni en energía se cuenta con planes de gestión de los recursos.

En los temas de gestión de residuos se observa escasa gestión en actividades de reciclaje y temas vinculados; ningún establecimiento ha medido su huella de carbono y muy pocos toman medidas al respecto.

Respecto del ámbito de la biodiversidad se observa, al igual que en los demás, escaso desarrollo.

Se concluye que la obtención del Sello de Sustentabilidad Turística por parte de los pequeños empresarios turísticos del Litoral de los Poetas requiere de una inversión considerable en tiempo, gestión y recursos.

BIBLIOGRAFÍA

-Programa de Innovación Turismo Sustentable.

<http://www.chilesustentabilidadturistica.cl>

-Servicio Nacional de Turismo (<http://www.sernatur.cl/>)

-Federación de Empresas del Turismo en Chile

(<http://www.fedetur.cl/>) Extraído el 16/04/20103

-Subsecretaria de Turismo (<http://www.sub-turismo.gob.cl/>)

-Consejo Nacional de las Culturas y las Artes

(<http://www.cultura.gob.cl/>)

-Organización Mundial de Turismo ([http://](http://www.unwto.org/pdf/Understanding_Tourism-BasicGlossary_ES.pdf)

www.unwto.org/pdf/Understanding_Tourism-BasicGlossary_ES.pdf

-Global Sustainable Tourism Council ([http://](http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf)

www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf)

-Estrategia Nacional de Turismo Sustentable

2012- 2020 (<http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/ENT-2.pdf>)